

**Adresse postale** :  
Ministère de la Justice

Bd. de Waterloo, 115  
**Bureaux** :  
Rue de la Régence, 61

Tél. : 02 / 542.72.00  
Fax : 02 / 542.72.12

COMMISSION DE LA  
PROTECTION DE LA VIE PRIVEE

**AVIS N° 05 / 98 du 30 janvier 1998**  
-----

N. Réf. : 10 / A / 97 / 044 / 15

**OBJET : *L'article 314 bis du Code pénal et le contrôle de qualité dans les "call centers".***  
-----

La Commission de la protection de la vie privée,

Vu la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel, en particulier l'article 29;

Vu la demande d'avis du Ministre de la Justice du 28 novembre 1997, reçue à la Commission le 8 décembre 1997;

Vu le rapport du Président,

Emet, le 30 janvier 1998, l'avis suivant :

## **I. CONTEXTE :**

### **A. Objet de la demande d'avis :**

Par lettre du 28 novembre 1997, le Ministre de la Justice interroge la Commission suite à une réponse orale à une question de Mr Y. Leterme, membre de la Chambre des Représentants, relative à l'application de la loi sur les écoutes téléphoniques aux "call centers".

Les questions posées sont les suivantes :

- Comment envisager l'application de l'article 314 bis du Code pénal dans le cadre de la pratique du contrôle de qualité dans les "call centers" ?
- Le fonctionnement des "call centers" nécessite-t-il des modifications législatives en vue d'en rétablir la sécurité juridique ?

### **B. Considérations générales**

De plus en plus d'entreprises font appel à des "call centers" externes ou développent elles-mêmes "en interne" un "call center", notamment pour les relations avec la clientèle ou pour la prospection de nouveaux clients. On peut citer, à titre d'exemple, des services de renseignements téléphoniques ou de réservation aérienne. En termes économiques, on notera que la Belgique souhaite attirer de telles entreprises. Certains pays leur accordent des avantages fiscaux importants afin de stimuler leur implantation sur leur territoire national.

Les communications échangées dans les "call centers" présentent la particularité de se dérouler entre personnes qui ne se connaissent généralement pas. Dans la majorité des cas, le client s'adresse de manière globale à un service. L'"opérateur" (employé du "call center") ne s'identifie pas lui-même (si ce n'est parfois par son prénom dans un but commercial évident) et l'appelant ne s'identifie pas forcément. Le contenu et les séquences de ces communications sont largement prédéfinis.

En vue de contrôler la qualité des services qu'ils offrent, les "call centers" procèdent fréquemment à l'écoute, voire à l'enregistrement des communications entre l'"opérateur" et le client. Pratiquement, les écoutes et enregistrements sont généralement effectués par des "moniteurs" dont la fonction consiste précisément à contrôler le travail effectué en vue de garantir un service de qualité. Dans certains cas, les enregistrements effectués servent de base à des discussions de groupe.

## C. Cadre normatif belge

L'article 314 bis du Code pénal <sup>(1)</sup> est libellé comme suit :

" 1er. Sera puni d'un emprisonnement de six mois à un an et d'une amende de deux cents francs à dix mille francs ou d'une de ces peines seulement, quiconque :

1° soit, intentionnellement, à l'aide d'un appareil quelconque, écoute ou fait écouter, prend connaissance ou fait prendre connaissance, enregistre ou fait enregistrer, pendant leur transmission, des communications ou des télécommunications privées, auxquelles il ne prend pas part, sans le consentement de tous les participants à ces communications ou télécommunications;

2° soit, avec l'intention de commettre une des infractions mentionnées ci-dessus, installe ou fait installer un appareil quelconque.

2. Sera puni d'un emprisonnement de six mois à deux ans et d'une amende de cinq cents francs à vingt mille francs ou d'une de ces peines seulement, quiconque détient, révèle ou divulgue sciemment à une autre personne le contenu de communications ou de télécommunications privées, illégalement écoutées ou enregistrées, ou dont il a pris connaissance illégalement, ou utilise sciemment d'une manière quelconque une information obtenue de cette façon.

Sera puni des mêmes peines quiconque, avec une intention frauduleuse ou à dessein de nuire, utilise un enregistrement, légalement effectué, de communications ou de télécommunications privées (...)."

Les travaux préparatoires de la loi du 30 juin 1994 détaillent le champ d'application de l'infraction.<sup>(2)</sup> Il doit y avoir une intention, l'interception doit avoir lieu pendant la transmission et il doit s'agir d'une communication privée. "Les communications ou télécommunications sont privées lorsqu'elles ne sont pas destinées à être entendues par tout un chacun (...). En outre, les travaux préparatoires précisent que "l'emploi de clauses contractuelles par lesquelles l'employeur se réserverait le droit d'écouter les conversations téléphoniques de ses employés est inconcevable(...)".

Il est également précisé <sup>(3)</sup> qu'"une communication professionnelle, mais non destinée à être entendue par d'autres personnes que les partenaires à la conversation, est une communication privée au sens de la loi".

---

<sup>1</sup> Tel que modifié par la loi du 30 juin 1994 relative à la protection de la vie privée contre les écoutes, la prise de connaissance et l'enregistrement de communications et de télécommunications privées.

<sup>2</sup> Doc. Parl., Sén., sess. 1992-93, n° 843/1, p. 7.

<sup>3</sup> Doc. Parl., Sen., sess. 1993-94, n° 843/2, p. 36.

## D. Eléments de droit comparé

### 1. Pays-Bas <sup>(4)</sup>

L'article 139c du Wetboek van Strafrecht (Sr) des Pays-Bas précise que " 1. Hij die door middel van de telecommunicatie-infrastructuur (...) of door middel van daarop aangesloten randapparatuur overgedragen gegevens die niet voor hem, mede voor hem of voor degenen in wiens opdracht hij handelt, en zijn bestemd, opzettelijk met een technisch hulpmiddel aftapt of opneemt, wordt gestraft met een gevangenisstraf van ten hoogste een jaar of geldboete van de vierde categorie.

2. Het eerste lid is niet van toepassing op het aftappen of opnemen ;  
(1° ...)

2° door of in opdracht van de gerechtigde tot een voor telecommunicatie gebezigde aansluiting, behoudens in geval van kennelijk misbruik."

L'article 7A : 1638z du Burgelijk Wetboek est libellé comme suit : "De werkgever is in het algemeen verplicht al datgene te doen en na te laten, wat een goed werkgever in gelijke omstandigheden behoort te doen en na te laten".

Dans le contexte des "call centers" de la Postbank NV, la Registratiekamer <sup>(5)</sup> a admis la nécessité d'une forme quelconque de prise de connaissance des communications émises, dans l'intérêt des "call centers" et des clients. Elle a estimé que la communication ne se situe pas entre le client et la personne privée du téléphoniste mais que ce dernier agissait comme représentant de l'entreprise et que, de ce fait, l'article 139c Sr n'était pas violé.

Elle a, en outre, admis que l'employeur puisse intercepter les communications pour autant que certaines conditions soient respectées. Dans le cas de la Postbank NV, elle a estimé que les garanties présentées par cette dernière étaient suffisantes. Il s'agissait notamment de :

- l'utilisation des données exclusivement pour des buts d'évaluation;
- la limitation des écoutes et enregistrement aux communications professionnelles destinées à la Postbank N.V. à l'exclusion des appels entrants destinés à l'un ou l'autre collaborateur et des appels sortants;
- le fait que les communications des opérateurs ne soient pas interceptées de manière continue mais uniquement pendant des périodes déterminées au préalable (jour/semaine/mois);
- l'introduction d'un signal sonore quand il est effectivement procédé aux écoutes et enregistrements;
- l'information des personnes concernées (sur la finalité de contrôle des interceptions, et, en particulier, en ce qui concerne les critères d'évaluation);
- l'évaluation durant un bref délai suivant les enregistrements et la destruction des enregistrements après l'évaluation.

---

<sup>4</sup> En ce qui concerne les différences entre les législations belge et hollandaise à cet égard, v. H.W.K. Kaspersen, "Naschrift bij Van Eecke, "Call Centers en de Belgische afluisterwet" : De afluisterbepaling in de Nederlandse strafwet", *Computerrecht*, 1997, n° 1, p. 12.

<sup>5</sup> Publié dans *Computerrecht*, 1997, n° 1, p. 27 et sv.

## 2. France

L'article 226, 1er du Code pénal incrimine le fait de capter, enregistrer ou transmettre sans le consentement de leur auteur, des paroles prononcées à titre privé ou confidentiel.

L'article 226, 15 du même Code punit le fait d'intercepter de mauvaise foi des correspondances émises, transmises ou reçues par la voie des télécommunications ou de procéder à l'installation d'appareils conçus pour réaliser de telles interceptions.

La Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés<sup>(6)</sup> s'est prononcée sur le système mis en place par une compagnie d'assurances vendant ses produits exclusivement par téléphone. La formation des opérateurs de cette compagnie supposait que les conversations téléphoniques avec les clients puissent faire l'objet d'écoutes et d'enregistrements. La CNIL s'est prononcée favorablement sur le système, moyennant la mise en place de certaines garanties :

- seuls certains postes clairement identifiés, reliés au système informatique d'écoute, et exclusivement réservés à la réception d'appels professionnels, peuvent faire l'objet d'écoutes;
- des lignes non connectées sont mises à la disposition des téléopérateurs pour tous les autres appels;
- avant chaque campagne d'écoutes, les salariés éventuellement concernés sont informés qu'ils seront enregistrés dans les jours qui suivent;
- après l'enregistrement, les salariés sont informés qu'une écoute a été opérée et dans les 48 heures suivant celle-ci, un debriefing est effectué avec le supérieur hiérarchique. Les conversations enregistrées sont détruites à l'issue de cet entretien.

Ces règles ont fait l'objet d'une charte qui a été soumise au comité d'entreprise et qui est distribuée à tous les salariés pouvant faire l'objet d'écoutes et d'enregistrements.

En ce qui concerne les clients, il a été prévu qu'un message d'attente serait diffusé précisant que certains appels peuvent être enregistrés à des fins de formation du personnel, mais que les informations ainsi recueillies ne seraient conservées que durant 48 heures maximum.

---

6

Tel que rapporté par H. Bouchet, "Les écoutes téléphoniques sur les lieux de travail", 19ème Conférence Internationale, Commissaires à la Protection des Données, Bruxelles, 17-19 septembre 1997 (à publier).

## II. EXAMEN DU PROJET :

### A. Compatibilité avec l'article 314 bis du Code pénal

La Commission est d'avis que les pratiques d'écoute et d'enregistrement des communications auxquelles recourent les "call centers", sans le consentement des opérateurs et des clients, ne respectent pas les conditions de l'article 314 bis du Code pénal.<sup>(7)</sup> Il est, en effet, interdit d'intercepter des communications ou d'installer des appareils d'interception de communications téléphoniques sans le consentement de toutes les parties à la communication.

A cet égard, la Commission souhaite se référer aux travaux préparatoires de l'article 314 bis du Code pénal et interpréter cet article de manière à protéger les individus participant à la communication téléphonique.

### B. Discussion

La Commission est d'avis que le principe de proportionnalité devrait guider l'évaluation des écoutes et des enregistrements opérés par les "call centers".

A cet égard, la Commission estime que les opérateurs des "call centers" ne devraient pas être soumis à des mesures de surveillance disproportionnées au regard de l'objectif avoué de contrôle de qualité. La Commission s'interroge, dès lors, sur la nécessité de procéder à l'écoute et à l'enregistrement des communications téléphoniques pour contrôler le travail effectué par les opérateurs. En effet, admettre que des écoutes téléphoniques peuvent être réalisées constitue un précédent dangereux. D'autres moyens ne pourraient-ils pas être envisagés, comme la possibilité pour celui qui souhaite vérifier la qualité du service offert, d'adresser, lui-même, un appel au "call center" ?

Toutefois, la Commission est d'avis qu'il s'agit d'une question importante en termes de contrôle de qualité de ces nouvelles formes de communication. Elle est d'ailleurs consciente de l'évolution des mentalités sur ce point. Dès lors, si le législateur choisissait malgré tout d'adapter la législation pour autoriser les écoutes et enregistrements, cette question devrait faire l'objet d'un débat parlementaire. Des critères permettant de garantir l'équilibre des intérêts en présence, et en particulier ceux des personnes participant à la communication téléphonique, devraient être introduits.

En outre, la Commission tient à souligner qu'elle est consciente de ce que les écoutes et enregistrements pratiqués par les "call centers" pourraient servir d'autres fins que le seul contrôle de qualité (moyen de preuve vis-à-vis de la clientèle, ...). A cet égard, les échanges de données (par opposition aux transmissions vocales) devraient pouvoir être enregistrés à des fins de preuve informatique.

---

<sup>7</sup> Voir, dans le même sens, P. Van Eecke, "Call centers en de Belgische afluisterwet : een pijnlijke confrontatie", *Computerrecht*, 1997, p. 6 et sv.

D'une manière générale, la Commission souhaite rappeler le point de vue qu'elle a émis dans l'avis n° **23/93** du 14 décembre 1993 sur le projet de loi relative à la protection de la vie privée contre les écoutes, la prise de connaissance et l'enregistrement de communications et de télécommunications privées. *"La Commission de protection de la vie privée se réjouit de l'initiative gouvernementale prise en la matière. Elle s'inquiète cependant de la portée de l'interdiction qui au vu des définitions utilisées pourrait sanctionner des pratiques parfaitement légitimes. (...) Le même raisonnement vaut par ailleurs pour tous les services de certification d'envoi et de réception de messages, services qui ont tendance à se développer dans tous les secteurs.*

*Une telle conséquence serait préjudiciable à la volonté même de protection des communications et télécommunications privées puisque ces services entendent assurer le contrôle des accès aux enregistrements opérés par ces centres serveurs.*

*La Commission est attachée au principe de la protection de la vie privée comme les auteurs du projet. Elle souhaite cependant que soient étudiées avec soin les conséquences du texte projeté. Par ailleurs, elle souligne le fait que la loi du 8 décembre 1992 permet d'apporter des solutions souples aux risques provoqués sans remettre intégralement en cause leur légitimité. Ainsi, on peut déduire des principes de finalité et de proportionnalité (art. 5 de la loi du 8 décembre 1992) que l'enregistrement d'appels d'employés au sein d'autocommutateurs d'entreprises dans la mesure où il répond à la seule finalité de détection d'abus de biens sociaux, ne peut s'étendre au contenu des messages.  
(...)*

*En conclusion, la Commission propose qu'avant de légiférer en la matière, une évaluation des différents types de solutions soit établie, en tenant compte des solutions que la loi du 8 décembre 1992 peut apporter aux risques créés par les enregistrements de communications privées. Cette évaluation pourrait conduire à la conclusion que certains types d'enregistrements pourraient être retirés du champ d'application du projet de loi et qu'il suffirait de les faire régir par la seule loi du 8 décembre 1992".*

#### **PAR CES MOTIFS,**

La Commission est d'avis que les pratiques d'écoute et d'enregistrement des communications téléphoniques par les "call centers" sont difficilement compatibles avec les conditions de l'article 314 bis du Code pénal.

Elle estime que les pratiques d'écoute et d'enregistrement des "call centers" devraient être, en toute hypothèse, appréciées au regard du principe de proportionnalité.

Le secrétaire,

Le président,

(sé) J. PAUL.

(sé) P. THOMAS.